



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

“Satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Carmen Medio, Comas, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Autor

Yuriko Rosario Huanca Huamán

Asesor

Mgtr. Lucy Becerra Medina

Línea De Investigación

CUIDADO DE ENFERMERIA EN LAS DIFERENTES ETAPAS DE VIDA

Lima – Perú

2018

JURADO CALIFICADOR

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria:

El presente trabajo está dedicado a mi mamita Claudia Rivas por confiar en mí y gracias a ella y su apoyo incondicional pude tomar este camino.

A mis padres Lucas y Katty por amarme cada día y por ser la fuerza y el motor que necesitaba día a día para seguir adelante.

A mi tía Ana Huamán porque a pesar de estar lejos siempre estuvo presente con sus buenos consejos impulsándome a seguir adelante.

Agradecimiento:

Doy gracias a Dios por haber guiado mis
pasos durante este transcurso y
permitirme llegar hasta donde estoy.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Yuriko Rosario Huanca Huamán identificada con DNI: 74626953, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de Salud, Escuela de Enfermería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo

Yuriko Rosario Huanca Huamán

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “**Satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Carmen Medio, Comas-2018**“. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Yuriko Rosario Huanca Huamán

ÍNDICE

PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix

I. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. Realidad Problemática	4
1.2. Trabajos previos	6
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	10
1.4. Justificación	14
1.5. Objetivos.....	15
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación.....	17
2.2 Variables, Operacionalización de la variable.....	18
2.3 Población y muestra.....	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5 Métodos de análisis de datos.....	21
2.6 Aspectos éticos.....	24
III. RESULTADOS.....	25
IV. DISCUSION.....	30
V. CONCLUSIONES.....	35
VI. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	39

ANEXOS

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de la enfermera en el área de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carmen Medio en el distrito de Comas. Fué una investigación con abordaje cuantitativo, de corte transversal, tipo de diseño no experimental, método descriptivo. La muestra estuvo conformada por 110 madres de familia que asistieron al centro de salud Carmen Medio durante el mes de mayo del 2018, para el recojo de la información se empleó la encuesta SERVQUAL (Quality Service) modificada para servicios de salud y validado según RM 52-2011 MINSA, consta de 2 cuestionarios; uno de expectativas conformado por 22 preguntas en tiempo futuro y el otro de percepciones que contiene 22 preguntas enunciadas en tiempo pasado, ambos cuestionarios fueron respondidos en escala tipo Likert con 5 alternativas de respuesta.

Resultados: Los hallazgos revelaron que el 78,2% de las madres de familia encuestadas estuvieron insatisfechas y solo el 21,8% se encuentro satisfecho con la atención recibida. Al analizar las dimensiones de la variable satisfacción, se obtuvo que la dimensión capacidad de respuesta obtuvo el mayor porcentaje de insatisfacción con un 64,5%, seguido de la dimensión aspectos tangibles con un 62,7% de insatisfacción, la dimensión seguridad obtuvo un 61,8% de insatisfacción, la dimensión un 60% y finalmente la dimensión empatía obtuvo el menor porcentaje de insatisfacción con un 59,1%.

Conclusiones: En función a los resultados concluimos que existe insatisfacción por parte de las madres de familia que atienden a sus niños menores de 5 años sobre la atención de la enfermera en el área de Crecimiento y Desarrollo del centro de salud Carmen Medio.

Palabras clave: Enfermería, madres de familia, satisfacción

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the satisfaction of mothers with children under 5 years of age in the area of growth and development of the Carmen Medio health center in the district of Comas. It was an investigation with a quantitative approach, a cross-section, a non-experimental design type, a descriptive method. The sample consisted of 110 mothers who attended the Carmen Medio health center during the month of May 2018, for the collection of information the SERVQUAL (Quality Service) survey was used modified for health services and validated according to RM 52 -2011 MINSA, consists of 2 questionnaires; one of expectations consisting of 22 questions in the future tense and the other one of perceptions containing 22 questions stated in the past tense, both questionnaires were answered on a Likert scale with 5 response alternatives. Results: The findings revealed that 78.2% of the surveyed mothers were dissatisfied and only 21.8% were satisfied with the care received. When analyzing the dimensions of the satisfaction variable, it was obtained that the response capacity dimension obtained the highest percentage of dissatisfaction with 64.5%, followed by the dimension of tangible aspects with 62.7% of dissatisfaction, the security dimension obtained a 61.8% dissatisfaction, the reliability dimension 60% and finally the empathy dimension obtained the lowest percentage of dissatisfaction with 59.1%. Conclusions: Based on the results, we conclude that there is dissatisfaction on the part of the mothers who care for their children under 5 years of age about the nurse's care in the area of Growth and Development of the Carmen Medio health center.

Keywords: Mothers, nursing, satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente es un componente crítico para determinar la calidad de los servicios de atención en salud, y es además un componente principal de la filosofía de la atención centrada en el paciente. La calidad del servicio determina en gran medida la satisfacción del paciente. Una definición popular y ampliamente utilizada de la calidad del servicio es la conformidad con las expectativas del paciente y que sirve como un punto de referencia en la evaluación de los pacientes del rendimiento de la atención sanitaria.¹

La calidad de la atención es definida como la medida en que los servicios de salud brindados tanto a los individuos como a las poblaciones mejoran la probabilidad de unos resultados favorables y por lo tanto son pertinentes al conocimiento actual profesional brindando satisfacción frente al servicio prestado, considerando además los recursos con los que se cuenta para proporcionar la misma y la relación que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo.¹

En la actualidad, el cuidado otorgado por el profesional de enfermería, debe garantizar en todo momento la práctica de conocimientos aplicados a lograr intervenciones con alto nivel de excelencia profesional, y proporcionando un alto nivel de satisfacción en el usuario y paciente. Por ello el cuidado que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo es fundamental, ya que en la etapa de niñez se evalúa de forma integral a la persona. Brindar una atención de salud de calidad a cada integrante de la población, es la finalidad de los organismos públicos; ya que relaciona tanto el control adecuado y el óptimo crecimiento y desarrollo de los niños que son atendidos de manera correcta permitiendo así generar individuos con mayores logros en su etapa adulta.²

El presente estudio tiene como objetivo determinar la satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Carmen Medio – Comas, con el propósito de brindar información actualizada, confiable y válida sobre la satisfacción de las madres y/o cuidadores de los niños menores de 5 años que son atendidos en el centro de salud ya mencionado ante la atención brindada.

1.1 Realidad problemática

A través del siglo XXI el profesional de enfermería ha evolucionado de manera significativa ya que actualmente posee un rol privilegiado dentro del equipo de salud, por tener más relación con el paciente ya que cuenta con múltiples oportunidades para enriquecer el ejercicio profesional y por lograr satisfacer las necesidades de los pacientes el cual va en función a la atención brindada por el personal de salud.¹

A nivel mundial, la calidad de los servicios de salud ha adquirido considerable importancia a través del paso del tiempo y debido a la autonomía con que juzgan y opinan los usuarios alcanza prominencia, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como “Un alto nivel de excelencia profesional, uso adecuado de recursos, mínimo de riesgos para el paciente e impacto final en la salud, así mismo ha establecido como objetivo principal satisfacer las expectativas de los usuarios favoreciendo el incremento de atenciones óptimas y de calidad.”²

Así mismo estudios en Latinoamérica muestran que el 20-30% de los usuarios percibe los servicios de salud del ámbito público como de calidad media o baja, especialmente en la consulta externa. En el Perú, según los estudios realizados sobre percepción de calidad en los servicios de salud se estima que solo el 10-30% de la población atendida considera que recibe una atención de buena calidad y por lo tanto se siente satisfecha.³

Mientras tanto los servicios de salud ofrecidos por el MINSA y ESSALUD son desaprobados por la población debido a los largos tiempos de espera para conseguir una cita y ser atendido, el frecuente maltrato a pacientes, instalaciones deficientes e infraestructura deteriorada y reducida por la antigüedad, materiales en malas condiciones, falta de medicamentos y limitado recurso humano dentro del servicio.⁴

En la actualidad tanto los servicios públicos como privados a nivel nacional tienen como eje central invertir en los recursos para mejorar los procesos de atención en busca de mejoras para la calidad de la atención ya que brindar servicios con calidad supone satisfacer al usuario lo cual involucra cumplir las expectativas de los mismos y sus acompañantes es un proceso complejo, básicamente por estar lleno de intersubjetividades que están relacionadas con la comprensión del ser humano que se desarrolla en todos los contextos.⁴

Es importante generar empatía en las madres de familia que llevan a sus niños al centro de salud otorgándole atención afectiva que muestre interés y preocupación por sus problemas de salud por lo general las madres de familia y/o cuidadoras llegan al establecimiento de salud en busca de respuestas, ya que conforme al crecimiento de su niño van descubriendo nuevas cosas y a pesar de ser madres multíparas siempre tienen una duda por responder, desafortunadamente muchas de ellas no son atendidas de manera correcta ya sea por el trato descortés recibido por parte del personal de salud, larga espera para ser atendido y/o al momento de conseguir una cita.

Luego de hacer la observación directa como estudiante de enfermería en el centro de salud Carmen Medio en el distrito de Comas, se evidenció que debido a la demanda de pacientes el profesional de enfermería realiza cuidados de forma rutinaria y por lo tanto no se otorga la atención integral correspondiente al niño, ya sea porque algunas veces atiende sentada, no se preocupa por cuidar la intimidad del paciente al no cerrar la puerta o no utiliza los biombos al momento de la evaluación física, todo ello motivó a conocer cuál es la satisfacción de las madres que llevan a sus niños menores de 5 años a dicho centro de salud.

1.2 Trabajos previos

Existen diversos estudios realizados tanto en el ámbito nacional como internacional en referencia a este estudio.

Antecedentes internacionales:

Monteiro F. 2015. En Chile, realizó un estudio titulado “Satisfacción usuaria frente a la atención de la enfermera con el control de salud infantil en el centro de salud familiar Karol Wojtyla”. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento “Encuesta satisfacción usuaria en el Control de Salud Infantil”. La muestra estuvo conformada por 150 personas, fue un estudio de tipo descriptivo de corte transversal. Tuvo como resultado que el 40 % de las personas entrevistadas estaba satisfecha con la atención recibida y el 60 % se encontraba insatisfecho.⁵

Hermidia D. 2015. En Ecuador, diseño un proyecto descriptivo de corte transversal, para determinar la satisfacción de las madres con la atención que reciben sus niños en los consultorios de salud infantil en el centro de salud Cuenca N 2. La muestra estuvo conformada por 315 madres de familia. Tuvo como resultados que el 68.3% de la población indico estar satisfecha con la atención recibida y solo el 22,3% se encontró insatisfecha.

Galeano H, en el año 2015, En Argentina., elaboró un estudio descriptivo de corte transversal, para evaluar la satisfacción de los padres de niños(as) que acuden a sus controles de niño sano con la atención en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Córdoba. La muestra estuvo constituida por 180 padres de familia. Resultados: se obtuvo un 67% de satisfacción, 12% de mediana satisfacción y un 33% de insatisfacción por parte de los padres hacia el servicio que brinda el personal de Enfermería

Alba M., Jiménez C., Dios C., Ruiz R., Rodríguez M., Torres L. 2013. En Córdoba, en su investigación que lleva como título “Valoración de la satisfacción de usuarios del consultorio de Enfermería en Centros de Salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación“, que tuvo como objetivo principal medir la satisfacción relacionada con aspectos técnicos y comunicativos de los usuarios de consulta de enfermería en atención de primer nivel, utilizaron una muestra de 335 pacientes: En cuanto a la relación enfermera-paciente el 94,2 % mostro satisfacción y en función al

tiempo empleado la satisfacción estuvo dentro del 88,5 %. En conclusión la mayoría de los pacientes que consultaron con Enfermería en los Centros de Salud indicaron que les gustaría participar más en la toma de decisiones sin embargo están satisfechos con la atención recibida.⁶

Ortiz R., Cárdenas V., Flores Y. 2012. En México, realizaron el estudio titulado “Maternal Perceptions in Well Child Care”. Estudio cualitativo para el cual se realizaron entrevistas semi estructuradas a 25 madres que asistieron a consultas de atención de enfermería pediátrica con sus hijos, fueron seleccionadas mediante observación directa sistemática de 87 consultas en una Unidad de Medicina Familiar. Tuvo como resultado que

Flores Y., Vázquez S., Cerda R., 2011. En México, realizaron un estudio titulado “Satisfacción materna con el cuidado de la enfermera en un centro materno infantil de Campeche”. La muestra estuvo conformada por 213 madres de niños de 1 – 4 años, fue un estudio descriptivo de corte transversal. Tuvo como resultado que el 76.26% estuvo satisfecho con la atención de enfermería y el 23.74% estuvo insatisfecho.⁷

Antecedentes nacionales:

A nivel nacional tenemos las siguientes investigaciones:

Díaz, F. 2016. En Puerto Maldonado, realizó un estudio titulado; “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del centro de salud Jorge Chávez”, para el cual utilizo una muestra conformada por 75 usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo, la técnica utilizada para este estudio fue la entrevista y el instrumento el “cuestionario para usuarios”, estudio de tipo cuantitativo con un diseño descriptivo simple, dio como resultado que en relación a la dimensión entorno el 66,7% de madres encuestadas se encontraron satisfechas mientras que un 6,7% mostraron estar poco satisfechas, en función a la dimensión humana se encontró que el 73,3% de las madres encuestadas estuvieron satisfechas, por otro lado el 8% de madres refirieron estar poco satisfechas, , y en la dimensión técnico – científico el 70,7% de madres encuestadas manifestaron estar satisfechas, mientras que el 4% tienen un nivel de satisfacción baja.⁸

Cullanco D. 2015. En Lima, realizó un estudio titulado: “Satisfacción de las madres respecto al cuidado que brinda la enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lince – Lima”, fue un estudio descriptivo para el cual utilizó una muestra conformada por 48 madres de familia. Dio como resultado principal resaltando aspectos relevantes de la dimensión humana y técnica el 62% de las madres encuestadas está medianamente satisfecha con la atención; mientras que en la dimensión humana, en relación a la calidad de relación interpersonal que se entabla entre la enfermera y el niño o niña y su madre, el 70% de las madres mostró estar medianamente satisfecha. En la dimensión interpersonal, resaltando a la calidad de relación interpersonal que se entabla entre la enfermera y el niño y niña y su madre, el 73% de las madres se mostró medianamente satisfecho.⁹

López, B. 2014. En Lima, realizó un estudio titulado; “Nivel de Satisfacción de las Madres de Niños/as menores de 2 años sobre la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa”, La muestra estuvo formada por 81 madres. Estudio de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo, dio como resultado que el 22% de la población encuestada está insatisfecha, el 61% medianamente satisfecha, y el 17% satisfecha con la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo.¹⁰

Mendizábal S., 2014. Lima, realizó un estudio titulado; “Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el Puesto de Salud Señor de los Milagros-Chosica”, cuya muestra estuvo conformada por 44 madres, fue un estudio de nivel aplicativo de tipo cuantitativo de corte transversal, tuvo como resultado que el 11% de madres encuestadas tuvo satisfacción alta, 75% están medianamente satisfechas; y el 14% posee satisfacción baja. En cuanto a la dimensión humana el 9% alto, el 66% medio y el 27% bajo. En la dimensión oportuna el 20% alto, el 62% tienen medio y el 18% bajo. En la dimensión continua el 9% alto, el 84% medio y el 7% bajo. Finalmente en la dimensión segura tenemos que el 12% tiene satisfacción alta, el 77% medio y el 11% bajo.¹¹

Paredes, C. 2013. Lima, realizó un estudio titulado; “Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo-2013”, la muestra estuvo

conformada por 68 madres, de metodología de tipo cuantitativo de nivel aplicativo, tuvo como resultado que el 26% de personas encuestadas estuvieron satisfechas, el 49% medianamente satisfechas, y 26% insatisfechas; en cuanto a la dimensión humana el 17% están satisfechas, el 65% medianamente satisfechas, y 18% insatisfechas; en la dimensión técnico-científico se encontró que el 25% están satisfechas, el 51% medianamente satisfechas y el 24% insatisfechas; y finalmente en la dimensión entorno el 3% se encuentran satisfechas, el 82% medianamente satisfechas, y el 15% insatisfechas.¹²

Guevara S. 2012. En Lima realizó un estudio titulado “Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la red de EsSalud San José – 2012”, fue un estudio descriptivo, de tipo cuantitativo y de nivel aplicativo. La muestra estuvo conformada por 150 madres. Como resultados tenemos que en la dimensión del entorno, 58% percibe la atención como medianamente favorable, 27% tiene una percepción favorable y 15% percibe la atención como desfavorable, en la dimensión humana, el 31% de las madres encuestadas percibe la atención favorable, el 50% como medianamente favorable, y 19% desfavorable; en la dimensión interpersonal, el 31% tiene una percepción favorable, el 45% una percepción medianamente favorable, y el 24% percepción desfavorable.¹³

1.3 TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA

A pesar de que existen diversos conceptos que definen la calidad en el sector salud, todos coinciden en que la calidad gira en torno a la satisfacción del usuario. El elemento principal que la atención en salud intenta promover es la satisfacción del paciente, el cual es usado como una estrategia adoptada por diversas instituciones para alcanzar la calidad de la atención por medio de un conjunto de percepciones

1.3.1.1 Dimensiones de la calidad en salud

Avedis Donabedian refiere que la calidad se mide en como la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio entre peligros y bondades del servicio brindado y estos a su vez incluye estructura, proceso y resultados que son componentes conceptuales para evaluar la atención sanitaria.

- Estructura: Está relacionado con los recursos tecnológicos, el ambiente físico que se va a utilizar, el talento humano, la estructura organizativa, normas, reglamentos y procedimientos que se van a utilizar.
- Proceso: Es el tipo de organización el cual hace que cada persona involucrada desempeñe sus tareas de manera correcta, en el momento y lugar preciso otorgándole al usuario lo que el demanda, para así lograr obtener la satisfacción del usuario.
- Resultado: Se traduce como el resumen o conclusión de las acciones realizadas durante la atención, hace referencia al conocimiento que tiene el paciente sobre el servicio y al cumplimiento de indicadores, es aquí donde se determina la satisfacción del usuario el cual constituye uno de los indicadores que permiten la adherencia del usuario con el servicio.¹⁴

1.3.1.1.1 Definición conceptual de la satisfacción de usuario

Vogt (2004) refiere que la satisfacción del usuario es el estado mental que representa sus respuestas emocionales ante el cumplimiento de un servicio, el cual es siempre un constructo de juicio de evaluación ya que se comparan las expectativas y objetivos contra los resultados obtenidos, así mismo la petición de cada usuario se debe satisfacer de forma precisa.¹⁵

Para Orlando, la acción de la enfermera, puede ser automático o deliberado. Las acciones de enfermería deliberadas son aquellas donde las percepciones, pensamientos y sentimientos resultan evidentes para el paciente y la enfermera para lo cual propone una correlación positiva entre el tiempo durante el que no se cumplen las necesidades del paciente y su grado de angustia.¹⁶

1.3.1.1.2 Satisfacción usuaria

Riveros & Berné refieren que de generarse una cultura organizacional orientada al cliente y aplicada a políticas adecuadas de gestión y calidad de servicio, se logrará con mayor facilidad la satisfacción usuaria.

Por otro lado Salvador refiere que ciertos aspectos percibidos por el usuario como deficiencias en el confort, falta de calidez en el trato y largos tiempos de espera, influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios. Además es el usuario quien percibe de manera positiva o negativa la eficacia y tangibilidad valorando así el trato y las competencias del profesional encargado de la atención.¹⁷

Los usuarios poseen una expectativa de calidad acerca del servicio que van a recibir, el cual tiene la calidad real, la diferencia entre la calidad esperada por el usuario y la calidad recibida, da como resultado la calidad que percibe el usuario, la satisfacción del usuario va a traer mayores ganancias al servicio ya que promueve el deseo de que el paciente regrese al establecimiento a la fecha indicada para el siguiente control de crecimiento y desarrollo y además alienta recomendaciones, ello se va a lograr gracias a la eficacia de la atención siempre y cuando haya sido la correcta, demostrando el grado en que la atención ha logrado el resultado esperado.¹⁸

Los usuarios que acuden a los diferentes centros de salud en su mayoría esperan contar con servicios médicos accesibles, ya sea

en los trámites requeridos para poder disponer de ellos, la atención con cortesía y en forma oportuna; un ambiente agradable, ventilado y cómodo; funcional, ordenado y aseado. Además espera contar con la información necesaria por parte del personal administrativo, médico y de enfermería; instrumental y material de consumo disponible, adecuado y funcionando correctamente para satisfacer los requerimientos de la atención; capacidad profesional y técnica, para el tipo y nivel de atención que se otorga y se busca recibir.

En la actualidad existen diversos instrumentos que miden la satisfacción del usuario y la calidad percibida de la atención que brinda la enfermera en las diferentes áreas donde se desarrolla:

Modelo SERVQHOS-E y la calidad percibida:¹⁹

Este cuestionario fue validado por Barragán y Manrique el año 2010 en Bocaya con el fin de obtener una versión específica para Enfermería del cuestionario SERVQHOS de Mira, Aranas y Cols. La finalidad de este instrumento es medir la calidad percibida de la atención hospitalaria brindada por la enfermera, este modelo constituye y valida un proceso basado en la relación enfermera-paciente, su grado de confiabilidad posee mayor significancia que el SERVQHOS español, ya que alcanzo un alfa de Cronbach de 0.96.147.

Cuestionario CARE-Q (Caring Assessment Instrument):²⁰

Este cuestionario evalúa específicamente la atención, fue creado por Patricia Larson, con 6 subescalas de comportamiento del personal a evaluar: accesibilidad de la atención; mantiene relación de confianza, conforta, explica y facilita, se anticipa, monitorea y hace seguimiento, tiene validez interna de 0.88 a 0.97, permite al usuario determinar los comportamientos que se perciben importantes para sentirse satisfechos a través de 50 conductas de atención de enfermería mediante escala análoga de cinco puntos, según estas subescalas, este instrumento fue adaptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China y Taiwán.

Cuestionario de calidad de cuidados de enfermería (CUCACE):²¹

Versión en castellano del Newcastle Satisfaction with Nursing Scales (NSNS), es utilizado para medir la percepción de los pacientes internados con el cuidado de enfermería. La dimensión de satisfacción de los cuidados, tuvo una validez por encima de 0.7 con una media de 0.873 en la mayoría de los ítems y en cuanto a la confiabilidad medida a través del Alfa de Crombach fue de 0.904 y 0.980; con respecto a la dimensión de experiencia con los cuidados, la validez de la mayoría de los ítems se encuentran con coeficientes de correlación intraclase por debajo de 0.7 con una media de 0.623, y la confiabilidad fue de 0.930. Las respuestas son dadas en escala tipo Likert, con un total de 26 preguntas, de los cuales 11 son formuladas en sentido negativo y 15 en sentido positivo. Se pueden presentar los resultados de cada pregunta agrupados en tres niveles: negativo (“Un poco en desacuerdo”, “Muy en desacuerdo” y “Completamente en desacuerdo”), neutro o indiferente (“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”) y positivo (“Un poco de acuerdo”, “Muy de acuerdo” y “Completamente de acuerdo”).

Cuestionario Evaluación de la Calidad en Enfermería (EVACALEN):²²

Este instrumento fue elaborado con el fin de evaluar la calidad del cuidado de enfermería percibida por los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), es de tipo cuestionario con escala Likert, se tuvo en cuenta el referente teórico de Jean Watson sobre el cuidado humano y las categorías propuestas por Donabedian de Estructura, Proceso y Resultado; consta de 44 ítems clasificados en las tres categorías mencionadas anteriormente. Su validez fue obtenida gracias a un panel de expertos conformados por docentes de la Universidad Nacional de Colombia, la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia así como también la Universidad Sur colombiana, los coeficientes de confiabilidad se determinaron mediante el coeficiente alfa de Crombach a la totalidad de la prueba y por categorías, teniendo así mismo una consistencia interna de 0,843 lo cual muestra la adecuada confiabilidad del instrumento.

1.1 Justificación:

En la actualidad diversas organizaciones de salud buscan el mejoramiento progresivo de la calidad para lo cual es de suma importancia orientar sus procesos hacia el logro de objetivos, esto es dado como un reto permanente con el fin de garantizar la adecuada prestación de servicios.

La satisfacción del usuario al ser un valioso indicador de resultado nos permite evaluar de manera continua la calidad de los servicios de enfermería, sus hallazgos servirán de base para construir propuestas o alternativas de solución, orientadas a mejorar el cuidado del enfermero evitando el desapego de la madre y/o cuidador al control de crecimiento y desarrollo, por lo tanto es necesario que la atención de enfermería cumpla con los protocolos ya establecidos por el Ministerio de Salud (MINSA) dentro de la norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años.²⁴

Esta investigación tiene como propósito analizar, recoger y proporcionar una nueva evidencia científica y actualizada sobre la satisfacción del usuario, que sirva de gran apoyo para el personal sanitario del Centro de Salud Carmen Medio para la formulación de estrategias orientadas a mejorar las diversas dimensiones evaluadas a través del instrumento utilizado y así mismo que ayude al proceso de mejora de la atención de los pacientes.

A través de este estudio será posible identificar la satisfacción de las madres teniendo en cuenta sus expectativas y percepciones proporcionando datos que permitan generar cambios en la labor del profesional de enfermería, por lo que el estudio pretende servir de base para motivar a la realización de investigaciones que a partir de los resultados obtenidos, profundicen los conocimientos con el fin de ayudar a mejorar la satisfacción del usuario, los resultados serán presentados a las autoridades de dicho centro, con el fin de que el profesional que allí trabaja, elabore estrategias dirigidas a la mejora de la calidad de atención del profesional de enfermería en todos los componentes donde ejecuta sus actividades y así mismo mejorar y satisfacer la demanda de los pacientes, de la misma forma sensibilizar y motivar al profesional multidisciplinario.

1.2 Objetivos:

Objetivo General:

Determinar la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de enfermería en el centro de salud Carmen Medio, Comas.

Objetivos específicos:

- 1- Identificar el nivel de satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de enfermería, para la dimensión fiabilidad.
- 2- Identificar el nivel de satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de enfermería, para la dimensión capacidad de respuesta.
- 3- Identificar el nivel de satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de enfermería, para la dimensión seguridad.
- 4- Identificar el nivel de satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de enfermería, para la dimensión empatía.
- 5- Identificar el nivel de satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de enfermería, para la dimensión aspectos tangibles.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación:

2.1.1 Tipo de estudio:

Para la presente investigación se desarrolló un estudio de tipo descriptivo ya que describió la variable en sus 5 dimensiones.

De corte transversal porque determinó la satisfacción de las madres de familia durante un periodo de tiempo, específicamente durante los meses de Mayo y Junio del 2018.

Con abordaje cuantitativo, porque recolectó información numérica en escala tipo Likert con la finalidad de determinar la satisfacción de las madres frente a la atención del profesional de enfermería en el centro de salud Carmen Medio.

2.2 Operacionalización de Variables:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones / Indicadores	Escala
Satisfacción de las madres sobre la atención recibida por la enfermera.	Es el grado de congruencia entre lo esperado de la atención ideal por parte de la enfermera y la percepción del cuidado real que recibe. ¹⁸	<p>Es la conformidad que siente el usuario respecto al servicio brindado por la enfermera dentro del consultorio de crecimiento y desarrollo.</p> <p>Esta variable será medida por la encuesta SERVQUAL modificada para los servicios de salud.</p> <p>La cual fué determinada como:</p> <p>Satisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percepciones \geq Expectativas <p>Insatisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percepciones $<$ Expectativas 	<p>Fiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para cumplir de manera exitosa con el servicio ofrecido y solucionar los problemas observados durante la atención. <p>Capacidad de respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disposición y voluntad para servir al usuario así mismo proveerle un servicio oportuno y rápido frente a la demanda de pacientes con una respuesta de calidad. <p>Seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evalúa la confianza que genera la actitud del personal y el conocimiento durante la atención. <p>Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hace referencia a la capacidad que tiene el personal para ponerse en el lugar de otra y tratar adecuadamente sus necesidades brindándole así mismo una atención individualizada. <p>Aspectos tangibles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Son los aspectos físicos condiciones, materiales utilizados y apariencia física de las instalaciones que el usuario percibe de la institución. 	<p>- Nominal</p> <p>- Nominal</p> <p>- Nominal</p> <p>- Nominal</p> <p>- Nominal</p>

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Según los datos proporcionados por la oficina de estadística del centro de salud Carmen Medio, Comas la población registrada entre los meses de Enero y Febrero del 2018, estuvo conformada por 230 madres quienes asistieron ha dicho establecimiento para atender a sus niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento y desarrollo.

2.3.2 Muestra

Para obtener la muestra se empleó la fórmula para población finita:

$$N = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Siendo:

N: Total de la población = 230

Z: nivel de confianza 95 % = 1.96

p = 0.17 = Proporción dada por el porcentaje de usuarios satisfechos

q = (1-p) = 1 - 0.17 = 0.83

e = 5% = 0.05 = error máximo aceptable

Reemplazando valores en la formula tenemos:

$$N = \frac{230 * (1.96)^2 * 0.17 * 0.83}{(0.05)^2 * (230-1) + (1.96)^2 * 0.17 * 0.83}$$

N= 110.

La muestra estuvo constituida por 110 madres de familia, no obstante se encuestó a 120 madres de familia.

2.3.1 Criterios de inclusión:

- Madres de familia y/o cuidadoras que hayan traído a su niño menor de 5 años más de 3 veces al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carmen Medio.
- Madres de familia y/o cuidadoras que se encuentren en el rango de edad entre 18 y 50 años de edad.

2.3.2 Criterios de exclusión:

- Madres de familia y/o cuidadoras que hayan traído a su niño menor de 5 años menos de 3 veces al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carmen Medio.
- Madres de familia y/o cuidadoras menores de 18 años y mayores de 50 años de edad.
- Madres y/o cuidadoras con alguna alteración mental.
- Madres y/o cuidadoras que no desean participar del estudio.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para fines de este trabajo la técnica utilizada fué la encuesta y el instrumento el cuestionario Servqual modificado para los servicios de salud, el cual fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1996, desarrollado en los Estados Unidos y validado a América Latina por Michelsen Consulting.

Durante el año 2011 se desarrolló el Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, considerando al cuestionario SERVQUAL, , a través de la Dirección de Calidad en Salud en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud y el Ministerio de Salud, cuyo objetivo fue estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud, en ese contexto el Ministerio de Salud asumió la metodología SERVQUAL MODIFICADO, el cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasunaman, por su alta confiabilidad y validez implementándose por tal motivo en los servicios de salud de nuestro país.²⁵

SERVQUAL consta de dos cuestionarios uno de ellos correspondiente a las expectativas el cual fué entregado a las madres de familia seleccionadas según los

criterios de inclusión y exclusión antes de su ingreso al consultorio y el otro cuestionario corresponde a percepciones el cual fué respondido al salir de la consulta, ambos evaluaron la calidad de servicio según la satisfacción del usuario en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles cuyas respuestas tuvieron 5 alternativas en escala tipo Lickert.

Dimensiones del modelo SERVQUAL:

- Fiabilidad

Define la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma cuidadosa y segura. Está constituida por los ítems del 1 al 5.

- Capacidad de respuesta

La disponibilidad de servir a los usuarios y ofrecerles un servicio rápido, en un tiempo oportuno y aceptable frente a la demanda de pacientes con respuesta de calidad. El personal de salud siempre está dispuesto a suministrar el servicio cuando el paciente lo necesita. Está constituida por los ítems del 6 al 9.

- Seguridad

Evalúa la confianza y los conocimientos generados por la actitud del personal encargado de brindar la prestación de salud, en esta dimensión se agrupan los criterios de profesionalidad, credibilidad y cortesía. Está constituida por los ítems del 10 al 13.

- Empatía

Hace referencia al nivel de atención individualizada y adaptada a las necesidades del paciente el cual se trasmite proporcionando la atención necesaria y accesible para el usuario, mantener al paciente informado utilizando un lenguaje que puedan entender y conocer las necesidades del paciente. Estuvo constituida por los ítems del 14 al 18.

- Aspectos tangibles

Hace referencia a los aspectos físicos de la institución, apariencia del personal, materiales y equipos a utilizar e instalaciones que el usuario percibe al momento de la evaluación, los cuales deben proyectar siempre una imagen de calidad. Estuvo constituida por los ítems del 19 al 22 en ambos cuestionarios.

2.4.2 Validez y confiabilidad:

En el año 2012, se realizó un estudio para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, con el fin de validar y evaluar la aplicabilidad de la encuesta SERVQUAL modificada.

Validez:

El cuestionario SERVQUAL modificado aplicado para los servicios de salud, fue analizado con 5 expertos y sometido a validez de constructo por análisis factorial.

Confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento se exploró mediante la determinación del coeficiente alfa de Crombach, cuyo valor fue de 0,984 para consultorios externos y 0,988 para Emergencia.

Para efectos de esta investigación se aplicó la prueba piloto a una muestra de 20 encuestados en el Centro de Salud Carlos Protzzel del distrito de Comas, cuyas características fueron similares a la población a estudiar, no se realizaron modificaciones al instrumento ya que las madres de familia entendieron claramente el contenido del instrumento. Además, se realizó la confiabilidad del instrumento según Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue 0.88 (anexo 2)

2.5 Métodos de análisis y recolección de datos

Las madres de familia elegidas en base a los criterios de inclusión y exclusión, seleccionaron según su criterio una de las opciones de respuesta: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1).

La recolección de datos se presentó en 2 etapas:

- Al llegar a la oficina de admisión del centro de salud se solicitaron las historias clínicas de cada paciente que sería atendido ese mismo día en el consultorio de crecimiento y desarrollo, para verificar quienes cumplen con los criterios de inclusión.
- Una vez identificadas las madres de familia, se les explicó sobre el estudio que se va a realizar.
- En la primera etapa las madres luego de haber aceptado participar del estudio recibieron una hoja con las primeras 22 preguntas correspondientes al cuestionario de expectativas antes de ingresar al consultorio en la que debían marcar en una escala del 1 al 5cuanta importancia le otorgaban a cada pregunta.
- La segunda etapa de la recolección de datos se dio al momento de salir del consultorio, las madres respondieron el segundo cuestionario con 22 preguntas correspondientes a las percepciones.

Una vez obtenidos ambos cuestionarios se realizó la sumatoria final de las respuestas de cada cuestionario.

La satisfacción del usuario sobre el servicio recibido se determinó según la siguiente formula:

SATISFECHO: Percepciones \geq Expectativas

INSATISFECHO: Percepciones $<$ Expectativas

Del resultado de esta fórmula se obtuvo dos posibles situaciones:

- 1- Que las expectativas sean mayores que las percepciones: Entonces se califica como una madre de familia insatisfecha con la calidad de atención.
- 2- Que las expectativas sean menores que las percepciones: Entonces se califica como una madre de familia satisfecha con la calidad de atención.

Se utilizó el programa SPSS versión 24 para el procesamiento de los datos, el cual nos permitió elaborar a través de frecuencias y porcentajes los respectivos gráficos estadísticos creándose una nueva variable para cada una de las 5 dimensiones de la variable Satisfacción y así para obtener los puntajes totales. También se obtuvo la frecuencia y porcentaje de las variables sexo, edad, grado de instrucción, ocupación, religión, lugar de procedencia y fecha aproximada de su última visita al consultorio de crecimiento y desarrollo.

2.6 Aspectos éticos

Durante el transcurso del estudio y la aplicación del instrumento se cumplieron los siguientes principios éticos.

- Se preservó el principio de autonomía explicando a los participantes las ventajas y riesgos de este estudio por lo que tuvieron elección de participar o no en la investigación y de retirarse cuando lo crea conveniente.
- Principio de Justicia: Todos los participantes fueron tratados con respeto sin importar su raza, sexo, cultura, etnia, etc.
- Respeto a la dignidad Humana y no Maleficencia; Para el cual las madres de familia participantes fueron informadas que esta investigación no les causara ningún daño físico ni moral.
- Principio de confidencialidad: la información obtenida a través de las encuestas fueron anónimas, y solo fueron usadas como objeto de estudio del investigador, quien respeto su privacidad.

-

III. RESULTADOS

Tabla 1: Características sociodemográficas de las madres encuestadas en el centro de salud Carmen Medio, Comas-2018

Variables sociodemográficas	f (n = 110)	% (n = 100%)
Edad		
Joven (18.24 años)	41	37,3
Adulto temprano (25-35 años)	54	49,1
Adulto medio (36-50 años)	15	13,6
Mínimo	18	
Máximo	50	
M _o	224	
M _e	27,00	
\bar{x}	28,21	
Sexo		
Femenino	90	81,8
Masculino	20	18,2
Ocupación		
Ama de casa	60	54,5
Estudiante	19	17,3
Trabajador independiente	17	15,5
Trabajador dependiente	14	12,7
Grado de instrucción		
Primaria	9	8,2
Secundaria	72	65,5
Superior Técnico	25	22,7
Superior Universitario	4	3,6
Religión		
Católica	39	35,5
Evangélica	30	27,3
Protestante	41	37,3
Lugar de procedencia		
Costa	51	46,4
Sierra	19	17,3
Selva	16	14,5
Otro	24	21,8
Ultima atención en CRED		
Hace 1 mes	72	65,5
Hace 2 meses	31	28,2
Hace 3 meses	2	1,8
Hace más de 6 meses	5	4,5
Total	110	100,0

Fuente: Datos sociodemográficos de la encuesta SERVQUAL aplicada a las madres de familia del centro de salud Carmen Medio que atendieron a sus niños en el periodo de Mayo – Junio del 2018

En la tabla 1 se muestran las variables sociodemográficas de la población de estudio que asistió al centro de salud Carmen Medio en el distrito de Comas.

Se muestra que el 49.1% de la población encuestada son adultos tempranos cuyas edades oscilan de 25 a 35 y el promedio de edad es de 28 años, seguido de ello vemos que el sexo que mayor predominó fue el femenino con un 81.8%, la ocupación actual del 51,4% de las personas encuestadas es ama de casa, en cuanto al grado de instrucción el 65.5% terminó la secundaria y solo el 3,6% tiene educación superior universitaria, el 37.3% de personas encuestadas pertenecen a diferentes religiones protestantes, además de ello el 51 % es procedente de la costa del Perú y el 72% tuvo su última atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo un mes atrás.

Tabla 2: Satisfacción global de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de la enfermera en el área de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carmen Medio, Comas-2018.

Variable de estudio:	f	%
Satisfacción de las madres	(n=110)	(n=100%)
Satisfecho	24	21,8
Insatisfecho	86	78,2
Total	110	100,0

Fuente: Encuesta SERVQUAL realizada a las madres de familia que atendieron a sus niños menores de 5 años en el centro de salud Carmen Medio en el distrito de Comas, Lima, Perú – 2018

En la tabla 2 tenemos los resultados de la variable de interés, se muestra que el 78.2% de la población encuestada se encuentra insatisfecha con la atención del personal de enfermería y solo el 21.8% está satisfecho con la misma en el área en crecimiento y desarrollo el centro de salud Carmen Medio.

Tabla 3: Satisfacción de las madres encuestadas según las dimensiones de la variable de estudio en el Centro de Salud Carmen Medio, Comas-2018.

Dimensiones de la variable satisfacción según la encuesta SERVQUAL	f (n=110)	% (n=100%)
Dimensión fiabilidad		
Satisfecho	44	40,0
Insatisfecho	66	60,0
Dimensión capacidad de respuesta		
Satisfecho	39	35,5
Insatisfecho	71	64,5
Dimensión seguridad		
Satisfecho	42	38,2
Insatisfecho	68	61,8
Dimensión empatía		
Satisfecho	45	40,9
Insatisfecho	65	59,1
Dimensión aspectos tangibles		
Satisfecho	41	37,3
Insatisfecho	69	62,7
Total	110	100,0

Fuente: Encuesta SERVQUAL realizada a las madres de familia que atendieron a sus niños menores de 5 años en el centro de salud Carmen Medio en el distrito de Comas, Lima, Perú – 2018

En la tabla 3 se muestran los resultados de las dimensiones de la variable satisfacción, observamos que la dimensión capacidad de respuesta, tuvo mayor insatisfacción por parte de los usuarios, mostrándose un 64.5 % de insatisfacción, seguido de ello tenemos a la dimensión aspectos tangibles con un 62.7% de insatisfacción, así mismo la dimensión seguridad, muestra un 61.8% de insatisfacción, por otro lado tenemos a la dimensión empatía que tuvo el mayor porcentaje de satisfacción con un 40.9 % y finalmente la dimensión fiabilidad con un 40.0% de satisfacción.

IV. DISCUSIÓN

El ministerio de Salud junto a otras importantes organizaciones privadas prestadoras de servicios de salud vienen desplegando valiosas iniciativas destinadas a la mejora de la calidad de la atención en todos los niveles teniendo en cuenta que la satisfacción del usuario siempre será una condición para obtener una atención de calidad, razón por la cual se asume que una persona satisfecha cooperará más durante la consulta y demostrará mayor conformidad, por consiguiente, regresará a solicitar nuevamente la atención.

La satisfacción del usuario depende de la diferencia entre sus expectativas y las percepciones que tuvo luego de la atención recibida, ello además incluye la solución de sus problemas y el trato recibido por parte del personal.

De los hallazgos encontrados en la presente investigación según las variables sociodemográficas (tabla 1) tenemos que 49.1% de la población encuestada se encuentra en la etapa de adultos tempranos cuyas edades oscilan entre 25-35 años, con respecto al sexo tenemos que el 81,8% fueron mujeres quienes llevan a sus niños menores de 5 años al control de crecimiento y desarrollo, de los cuales el 65,5% tiene estudios básicos de nivel secundario y solo el 3,6% tiene estudios superiores universitarios ello probablemente sea un factor por el cual además hallamos que el 54,5% de las personas encuestadas son amas de casa, debido a que no realizan otra actividad y se dedican al cuidado de sus hijos, entre otras características tenemos que el 37,3% indico ser de religión protestante ello se evidencia con la presencia de muchas iglesias no católicas tales como Testigos de Jehová, adventistas y mormones en la zona de Carmen Medio. Así mismo el 46,4% provienen de la costa del país y el 21,8% de otro país en su mayoría de Venezuela, y por ultimo tenemos que el 65,5% tuvo su última atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo un mes antes de realizada la encuesta, esto quiere decir que este porcentaje de madres encuestadas tienen hijos menores de 1 año.

Con respecto a la variable de estudio y dando respuesta al objetivo general tenemos en la tabla 2, a la satisfacción global cuyos resultados muestran que el 78,2% de la población encuestada está insatisfecha con la atención recibida y solo el 21,8% está satisfecha con la misma. La insatisfacción de las madres encuestadas indica las deficiencias que presenta el consultorio de Crecimiento y Desarrollo, motivo por el cual la atención brindada no cubre las expectativas de los usuarios generando así el rechazo y respuestas negativas por parte de la población, causando muchas veces de la inasistencia a

los controles programados, esto se evidencia por la insatisfacción también obtenida en la mayoría de las dimensiones de la variable de estudio

Esto difiere con el estudio realizado por Ortiz quien en el año 2017 en su investigación obtuvo que el 56.2% de la población encuestada estuvo satisfecha con la atención recibida, a pesar de ser también una institución de Ministerio de Salud, la diferencia probablemente este centrada en el tipo de organización y división de trabajo que efectúa el profesional de enfermería, ya que en dicho centro la población es mucho menor a la de esta investigación.²⁷

De acuerdo a las dimensiones establecidas de la variable de estudio en la tabla 3, y dando respuesta a cada objetivo específico en primer lugar tenemos la dimensión fiabilidad, para el cual el 60% de la población de estudio indicó sentirse insatisfecho y solo el 40% se encontró satisfecha con la atención recibida, según la base teórica esta dimensión hace referencia a la capacidad de la enfermera para brindar una atención de calidad, actuando de forma cuidadosa e íntegra, otorgando la información precisa, realizando el trabajo libre de errores desde el primer momento, evidenciando interés en resolver las dudas que las madres tienen acerca del crecimiento y desarrollo de su niño.

Seguido de ello tenemos la dimensión capacidad de respuesta el cual posee el mayor porcentaje de insatisfacción con un 64,5%, según la base teórica esta dimensión responde a la rapidez otorgar un servicio de calidad frente a la demanda de pacientes, puntualidad del personal, y disponibilidad para contestar sus dudas con facilidad, por lo mencionado se puede decir que se evidencia insuficiencia del servicio otorgado. Esto probablemente este dado debido a la falta de personal y la gran demanda de pacientes lo que genera que la madre tenga que esperar, en algunos casos la espera se hace larga generando el aburrimiento del menor de 5 años.

De acuerdo a la teoría, tenemos a Donabedian quien manifiesta que la atención de calidad es aquella que se espera maximice el bienestar del usuario, esto influirá en su percepción y permitirá calificar positivamente la atención recibida generando así la satisfacción del usuario.²³

En la dimensión seguridad encontramos que el 61,8% de la población encuestada se encuentra insatisfecha con la atención recibida, según la base teórica en esta dimensión se habla de saber, entendimiento y capacidad de la enfermera para transmitir confianza y

seguridad a través de su comportamiento, por lo tanto, la insatisfacción mostrada por las madres de familia probablemente se deba a que la enfermera no transmite credibilidad ni confianza al momento de la atención respondiendo muchas veces de manera dudosa haciendo que la madre de familia no se sienta segura de la atención que está recibiendo, esto difiere del estudio realizado por García quien en el año 2013 encontró solo un 48% de insatisfacción en una población similar a la de este estudio frente a la dimensión ya mencionada.

La dimensión empatía fue la que obtuvo el menor puntaje de insatisfacción en relación al resto de dimensiones con un 59,1%. Respecto a la base teórica esta dimensión resalta la importancia de prestar cuidado personalizado habla de manera amable con el niño, poniéndose en el lugar de la madre, respetando sus creencias, valores y costumbres sobre todo entendiendo sus necesidades. Esto difiere de la investigación realizada por García en el año 2013 quien encontró que de toda la población encuestada el 52% indicó estar satisfecha.

Y como última dimensión tenemos a los aspectos tangibles el cual fue la segunda dimensión con mayor grado de insatisfacción con un 62,7%, esto se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas el cual es deficiente, si bien es cierto ambos consultorios del centro de salud en mención son ambientes recién construidos y habilitados con cierto material para la atención de los menores, muchas veces por la premura de la atención y la demanda de pacientes no se utilizan de manera adecuada. Notamos además que no existe la suficiente cantidad de bancos en la sala de espera lo cual hace que la madre espere sentada en el pasto en época de verano y parada en época de invierno ya que debido a las lluvias todo se encuentra mojado.

Calixta Roy manifiesta que la satisfacción del paciente tiene como componente principal la calidad de las relaciones interpersonales dadas al momento de la atención, cuando el trato no parece amistoso hay una importante reducción en el cumplimiento de los estándares establecidos para la atención. La dimensión humana es la clave para la atención de salud de mejor calidad que satisfaga las necesidades y expectativas del usuario.²⁸

Según el modelo SERVQUAL, las percepciones del cliente están por debajo de las expectativas que tiene el usuario al llegar al centro de salud, por lo tanto existe insatisfacción general de las madres que atienden ahí a sus niños menores de 5 años, por lo

que para fines de mejorar la experiencia del servicio para las madres de familia es necesario realizar estrategias de mejora para corregir las 5 dimensiones y de esa manera lograr que las percepciones de la madre puedan superar las expectativas en cada visita para lograr la satisfacción global de la atención en el centro de salud Carmen Medio.

V. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta el objetivo del estudio y posterior al análisis de los datos, llegamos a las siguientes conclusiones:

1. Se concluye que el 78.2% los usuarios encuestados está insatisfecho con la atención recibida en el centro de salud Carmen Medio.
2. La dimensión fiabilidad obtuvo 40% de satisfacción y 60% de insatisfacción
3. La dimensión capacidad de respuesta obtuvo mayor porcentaje de insatisfacción con un 64,5% y solo un 35,5% de satisfacción.
4. La dimensión seguridad obtuvo un 38.2% de satisfacción y un 62.8% de insatisfacción.
5. La dimensión aspectos tangibles ocupa el segundo lugar de insatisfacción con un 62,7% de insatisfacción y solo un 37,3% de satisfacción.
6. Por último la dimensión empatía fue la que obtuvo mayor porcentaje de satisfacción con un 40,9% y un 59,1% de insatisfacción.

VI. RECOMENDACIONES

Basándonos en los altos índices de insatisfacción se recomienda lo siguiente:

- 1- Implementar buzones de sugerencia, en las diferentes áreas del centro de salud para que los pacientes puedan hacer llegar sus quejas, reclamos y opiniones sobre su atención.
- 2- Realizar supervisiones y capacitaciones constantes al personal de enfermería para obtener mejoras en la atención y la satisfacción del usuario.
- 3- Prestar más atención a las madres de familia durante la consulta y tratar de responder todas sus dudas con claridad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1- Sanchez, V. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garay García”, mayo y junio 2016. [Investigación asistida para optar el título profesional de obstetra]. Iquitos: Universidad científica del Perú; 2016
- 2- Calidad de la atención en salud [publicación periódica en línea] 2016. Mayo. [citada: 2017 Abril 15];2(1): [aproximadamente 10pp].
Disponble en <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- 3- Infantes Gómez FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Rev Peru Med Integrativa.2017;2(2):133-9
- 4- Sausa M. Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año. Perú 21.PE [publicación periódica en línea]:2017 Setiembre 02; [Citado: 2018 Febrero 8]; 1(1).
- 5- Monteiro F. Satisfacción usuaria frente a la atención de la enfermera con el control de salud infantil en el centro de salud familiar Karol Wojty [tesis para optar el título de magister en salud pública] Chile: Universidad de Chile; 2015.
- 6- Rodríguez Borrego M., Alba Dios M., Jiménez García C., Pérula de Torres L., Dios Guerra C., Ruiz Moral R. Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de enfermería en centros de salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación. Enferm. glob. [En línea]. 2013 Jul [citado 2018 May 09]; 12(31): 162-176. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412013000300010&lng=es
- 7- Flores Y. Vázquez R. De la Gala. 2011. Satisfacción materna con el cuidado de la enfermera en un centro materno infantil de Campeche [en línea] 2009.Set-Oct [Citado:2018 Marzo 23]; 17(5): Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v17n5/es_08.pdf

- 8- Díaz, F. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del centro de salud Jorge Chávez Tesis para obtener el título de licenciada en enfermería] Puerto Maldonado; Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios; 2016
- 9- Cullanco D. Satisfacción de las madres respecto al cuidado que brinda la enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Lince [Tesis para obtener el título de licenciada en enfermería] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013
- 10- López, B. Nivel de Satisfacción de las Madres de Niños/as menores de 2 años sobre la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa [tesis para obtener el título de licenciado en enfermería] Lima; Universidad Norbert Wiener; 2014
- 11- Mendizábal S. Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el Puesto de Salud Señor de los Milagros-Chosica [Tesis para obtener el título de de enfermera especialista en salud pública con mención en crecimiento y desarrollo] Lima: Universidad San Martin de Porres; 2014
- 12- Paredes, C. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo [Tesis para obtener el título de licenciada en enfermería] Lima: Universidad Alas Peruanas; 2013
- 13- Guevara S. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la red de EsSalud San José [tesis para obtener el título de licenciada en enfermería] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos:2012
- 14- Los diferentes conceptos de la calidad en salud [Publicación periódica en línea] 2016; Mayo [Citada: 2018 Enero 20]; Disponible en:

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>

- 15- Hernandez P. La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las ciencias de la información, 2011; (34): 349-368.
- 16- Revista Cubana de Enfermería. [Publicación periódica en línea] 2016. Enero; [citada: 2018 Enero 20]; 32 (4). Disponible en <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
- 17- Gallardo Ferrada Amanda, Reynaldos Grandón Katiuska. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Enfermería global. [Internet]. 2014 Oct [citado 2018 Jul 09] ; 13(36): 353-363. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412014000400020&lng=es.
- 18- Duque Oliva, EJ. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales [Internet]. 2005;15(25):64-80. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- 19- Vitaller J., Rodríguez-Marín J., Buil J., Mira JJ., Aranaz J., Castell M. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Medicina Preventiva 1998; IV; 12-18
- 20- Sepulveda G. Rojas L, Cardenas O, Guevara E, Castro A, [publicación periódica en línea] 2009. Estudio piloto de la validación del cuestionario CARE-Q en versión español. Marzo [citada: 2018 Marzo 15]; 1(1). Disponible en: http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_colombiana_enfermeria/volumen4/estudio_piloto_validacion_cuestionario_care_q_version_espanol_poblacion_colombiana.pdf
- 21- Mendoza E., Paez A., Torres C., Rincon L., Rosas D. Reproducibilidad del cuestionario: Calidad de cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados

- [publicación periódica en línea] 2016. [citado 2018 Mayo 15]; 7(2): disponible en <https://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/339/746>
- 22- Alonso E, Cabeza P, Guitierrez G, Perez A, Tome P. [publicación periódica en línea] 2013 Diseño y validación de un cuestionario de calidad de los cuidados de Enfermería del Trabajo en los Servicios de Prevención: 59-230
- 23- Donabedian A. Quality assurance in our health care system. En: Donabedian A. Quality assurance and utilization review; 1980. p. 6-12.
- 24- Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Publicación oficial por el MINSA por RM N 527-2011
- 25- Guia técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Publicación oficial por el MINSA por RM N 527-2011
- 26- Huerta, E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. (TESIS Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano) Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos: 2015.
- 27- Ortiz, K. Satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Sangarará – Comas- 2017 [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería] Lima: Universidad Cesar Vallejo: 2017
- 28- Gallego de Pardo P., Díaz de Flores L., Durán de Villalobos M., Gómez Daza B., Gómez de Obando E., González de Acuña Y. et al. Análisis de los conceptos del modelo de adaptación de Callista Roy. Aquichán [En línea]. 2002 Dec [cited 2018 July 08]; 2(1): 19-23. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972002000100004&lng=en.

Anexos

Anexo 1



ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD CARMEN MEDIO, COMAS-2018

Estimada madre de familia, estamos realizando una encuesta para conocer su opinión sobre la atención que recibe por parte de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo de este establecimiento de salud, esto con el fin de mejorar la calidad de la atención. Solicitamos su colaboración respondiendo con sinceridad las preguntas de este cuestionario. No hay respuestas buenas o malas todas las respuestas son válidas siempre y cuando reflejen lo que Ud. opina

Las respuestas son totalmente confidenciales y anónimas. Agradecemos desde ya su participación

SECCION I: Datos Generales

- 1- ¿Cuántos años tiene Ud.?: _____ años
- 2- Sexo:
- 1. Femenino ☐
 - 2. Masculino ☐
- 3- ¿Cuál es su ocupación actual? :
- 1. Ama de casa ☐
 - 2. Estudiante ☐
 - 3. Trabajador independiente ☐
 - 4. Trabajador dependiente ☐
- 4- ¿Cuál es su grado de instrucción?
- 1. Primaria completa ☐
 - 2. Secundaria Completa ☐
 - 3. Superior Técnico ☐
 - 4. Superior Universitario ☐
- 5- ¿Cuál es su religión?:
- 1. Católica ☐
 - 2. Evangélica ☐
 - 3. Protestante, especifique: _____ ☐
- 6- ¿Cuál es su lugar de procedencia?
- 1. Costa ☐
 - 2. Sierra ☐
 - 3. Selva ☐
- 7- ¿Hace cuánto tiempo fue la última vez que se atendió en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo de este establecimiento?
- 1. Hace 1 mes ☐
 - 2. Hace 2 meses ☐
 - 3. Hace 3 meses ☐
 - 4. Hace más de 6 meses ☐

CUESTIONARIO I

A continuación tendrá una serie de preguntas, que se refieren a LA IMPORTANCIA que usted le otorgue a la atención que espera recibir en el consultorio de crecimiento y desarrollo. No deje ninguna pregunta sin responder y sea lo más sincera posible.

Marque con una (X), la alternativa que crea conveniente, Utilice una escala numérica del 1 al 5 según como se detalla a continuación

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

De acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

Expectativas							
N		Preguntas	1	2	3	4	5
1	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada al establecimiento de salud, sin importar su condición socio económica.					
2	E	Que cuándo acuda a la consulta las enfermeras utilicen fórmulas de cortesía (buenos días, buenas tardes, etc...).					
3	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.					
4	E	Que la consulta se realice en el horario planteado.					
5	E	Que el tiempo de espera para ser atendido sea el adecuado para evitar que los niños se aburran.					
6	E	Que las orientaciones que brinda la enfermera sean claras y entendibles.					
7	E	Que la enfermera conteste sus dudas con facilidad.					
8	E	Que al finalizar la consulta la enfermera le entregue indicaciones escritas.					
9	E	Que la enfermera le explique sobre el desarrollo de su niño(a).					
10	E	Que durante su atención la enfermera respete su privacidad y la de su niño(a).					
11	E	Que durante el examen físico la enfermera evite las corrientes de aire.					
12	E	Que ante un problema de salud encontrado la enfermera lo derive a un especialista.					
13	E	Que durante el examen físico la enfermera proteja de caídas a su niño(a).					
14	E	Que la enfermera hable de manera amable con su niño(a).					
15	E	Que la enfermera llame a su niño(a) por su nombre.					
16	E	Que la enfermera le explique los procedimientos que va realizar.					
17	E	Que al finalizar la consulta la enfermera se despida.					
18	E	Que el tiempo que dure la consulta sea el adecuado.					
19	E	Que los materiales que se utilizan en la consulta estén limpios.					
20	E	Que el consultorio tenga la decoración adecuada para atender a su niño(a).					
21	E	Que el consultorio tenga los materiales necesarios para la atención.					
22	E	Que la sala de espera esté limpia, cómoda y acogedora.					

CUESTIONARIO II

A continuación tendrá una serie de preguntas, que se refieren a como usted AH RECIBIDO la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo. No deje ninguna pregunta sin responder y sea lo más sincera posible. Marque con una (X), la alternativa que crea conveniente, Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Totalmente en desacuerdo (1).

En desacuerdo (2),

De acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

Percepciones							
N		Preguntas	1	2	3	4	5
1	P	¿Su niño fue atendido inmediatamente a su llegada al establecimiento de salud, sin importar su condición socio económica?					
2	P	Cuándo acudió a la consulta, ¿Las enfermeras utilizaron fórmulas de cortesía? (buenos días, buenas tardes, etc...)					
3	P	¿La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
4	P	¿La consulta se realizó en el horario planteado?					
5	P	¿El tiempo de espera para ser atendido fue el adecuado, evitando que su niño se aburra?					
6	P	¿Las orientaciones que le brindo la enfermera fueron claras y entendibles?					
7	P	¿La enfermera contesto sus dudas con facilidad?					
8	P	¿Al finalizar la consulta la enfermera le entrego indicaciones escritas?					
9	P	¿La enfermera le explico sobre el desarrollo de su niño(a)?					
10	P	¿Durante su atención la enfermera respeto su privacidad y la de su niño(a)?					
11	P	¿Durante el examen físico la enfermera evita las corrientes de aire?					
12	P	¿Ante un problema de salud encontrado la enfermera derivó a su niño a un especialista?					
13	P	¿Durante el examen físico la enfermera cuidó a su niño(a) de caídas?					
14	P	¿La enfermera hablo de manera amable con su niño(a)?					
15	P	¿La enfermera llama a su niño(a) por su nombre?					
16	P	¿La enfermera le explica los procedimientos que va realizar?					
17	P	¿Al finalizar la consulta la enfermera se despide?					
18	P	¿Considera que el tiempo que duro la consulta fue el adecuado?					
19	P	¿Los materiales que se utilizaron en la consulta estuvieron limpios?					
20	P	¿El consultorio tuvo la decoración adecuada para atender a su niño(a)?					
21	P	¿El consultorio tuvo los materiales necesarios para la atención?					
22	P	¿La sala de espera estuvo limpia, cómoda y acogedora?					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION!

Solo para ser llenado por el encuestador

Fecha: _____

Observaciones:

Anexo 2:

Confiabilidad del instrumento para fines de esta investigación

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	22

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____, con
Documento de Identidad N° _____

Certifico tener conocimiento sobre el propósito y beneficios de este estudio, incluyendo las limitaciones. Sabiendo que tengo la autoridad de retirarme en cualquier momento ya que mi participación es voluntaria, además tengo conocimiento del procedimiento que se realizara con el fin de proteger la confidencialidad de mis resultados.

Firma

Documento de Identidad N° _____

Anexo 4

Base legal del instrumento SERVQUAL adaptado para los servicios de salud en el Perú.

MINISTERIO DE SALUD

No. 527-2011/MINSA



Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011.

Visto el Expediente N°10-109338-001, que contiene los memorandos N°s 6293-2010-DGSP/MINSA y 2848-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;

Que, mediante Memorándum N° 6293-2010-DGSP/MINSA, la Dirección General de Salud de las Personas propone para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y,

De conformidad con lo previsto en el literal I) del artículo 8° de la Ley N° 27657- Ley del Ministerio de Salud;


Z. Solís V.


P. León G.


D.G.
C. Acosta S.


W. Olivera A.

SE RESUELVE:



Z. Solís V.



C. ACOSTA S.



W. Olivera A.



D. León Ch.

Artículo 1°.- Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.

Artículo 2°.- La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, queda encargada de la difusión, supervisión y evaluación de lo dispuesto en la citada Guía Técnica.

Artículo 3°.- Las Direcciones de Salud de Lima y las Direcciones Regionales de Salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la presente Guía Técnica.

Artículo 4°.- La Oficina General de Comunicaciones dispondrá la publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge_normas.asp.

Regístrese, comuníquese y publíquese.


OSCAR RAÚL UGARTE UGARTE
Ministro de Salud



Anexo 5:

Base de datos en SPSS v 24

*percepcioneslisto.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos																								
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																								
13 : Preg_3 4 Visible: 47 de 47 varia																								
	Edad	Sexo	Ocupación	Grado de instrucción	Religión	Lugar de procedencia	Última atención en	Preg_1	Preg_2	Preg_3	Preg_4	Preg_5	Preg_6	Preg_7	Preg_8	Preg_9	Preg_10	Preg_11	Preg_12	Preg_13	Preg_14	Preg_15	Preg_16	Preg_17
1	23	1	1	2	1	1	1	5	5	3	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	27	1	1	2	1	1	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5
3	22	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	26	1	1	2	1	1	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	5	4	3	5	4
5	22	1	1	4	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	21	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	5	1	5	5	1	1	5	3	1	5
7	38	2	1	2	1	1	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	21	1	1	1	1	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	1	4	4	5	4	4
9	30	1	1	3	2	1	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
10	30	1	1	2	1	3	2	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4
11	25	1	1	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
12	35	2	1	2	2	3	1	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
13	31	1	1	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
14	20	1	1	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5
15	35	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
16	39	1	1	1	1	1	1	5	3	3	5	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4
17	22	1	1	1	3	1	1	3	3	4	3	3	4	3	2	1	5	5	3	1	4	1	5	3
18	20	1	1	1	2	1	1	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
19	29	1	1	2	2	1	1	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	3	4	4	4	3	4	2
20	25	1	1	3	1	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5
21	29	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
22	26	1	1	2	1	2	1	2	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5

*percepcioneslisto.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos																
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																
20 : Visible: 47 de 47 variables																
	Preg_18	Preg_19	Preg_20	Preg_21	Preg_22	sumapercep	sumaexpect	FIABxpect	FIABpercep	DIMENSION_FIABILIDAD	CRpercep	CRexpect	DIMENSION_CAPACIDAD_DE_RESOLUCION	SEGpercep	SEGexpect	
1	5	5	5	5	5	102	109	25	18	2	19	19	1	20	20	
2	4	5	3	4	4	95	89	20	22	1	17	18	2	18	15	
3	5	5	5	5	5	90	110	25	5	2	20	20	1	20	20	
4	4	5	4	4	2	84	92	15	17	1	15	18	2	17	18	
5	5	4	5	4	5	108	84	14	25	1	20	15	1	20	16	
6	5	5	1	5	5	62	94	23	7	2	8	14	2	12	14	
7	5	1	1	5	5	98	103	25	25	1	16	19	2	20	18	
8	4	3	2	3	3	76	98	24	19	2	14	18	2	11	18	
9	4	4	5	5	5	87	87	19	19	1	15	15	1	15	16	
10	5	4	5	4	5	92	102	22	19	2	16	18	2	16	19	
11	5	5	4	4	4	93	103	24	17	2	17	17	1	18	18	
12	5	5	4	4	4	99	108	25	20	2	19	20	2	19	19	
13	4	4	3	3	3	87	109	25	20	2	16	20	2	18	20	
14	5	4	4	3	4	82	98	22	17	2	13	17	2	14	18	
15	5	4	4	4	4	95	110	25	18	2	18	20	2	19	20	
16	5	5	1	5	4	76	104	23	19	2	11	18	2	12	19	
17	3	5	4	4	4	73	101	24	16	2	10	19	2	14	18	
18	4	4	4	4	4	94	110	25	21	2	19	20	2	17	20	
19	2	2	4	4	2	66	99	23	14	2	12	17	2	13	19	
20	4	4	4	4	3	84	107	22	16	2	16	20	2	15	20	
21	4	4	4	4	4	91	98	21	15	2	18	19	2	20	17	
22	4	4	4	4	4	90	102	22	16	2	18	19	2	17	18	

*percepcioneslisto.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos														
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda														
20 : Visible: 47 de 47 variables														
	ep	CRexpec	DIMENSION _CAPACIDA D_DE_RES..	SEGpercep	SEGexpec	DIMENSION _SEGURIDA D	EMPpercep	EMPe xpec	DIMENSION_EMP ATIA	ATpercep	ATexp ec	DIMENSION _ASPECTO S_TANGIBL..	Edad_	var
1		19	1	20	20	1	25	25	1	20	20	1	1	
2		18	2	18	15	1	22	21	1	16	15	1	2	
3		20	1	20	20	1	25	25	1	20	20	1	1	
4		18	2	17	18	2	20	25	2	15	16	2	2	
5		15	1	20	16	1	25	22	1	18	17	1	1	
6		14	2	12	14	2	19	24	2	16	19	2	1	
7		19	2	20	18	1	25	23	1	12	18	2	3	
8		18	2	11	18	2	21	19	1	11	19	2	1	
9		15	1	15	16	2	19	21	2	19	16	1	2	
10		18	2	16	19	2	23	24	2	18	19	2	2	
11		17	1	18	18	1	24	24	1	17	20	2	2	
12		20	2	19	19	1	24	25	2	17	19	2	2	
13		20	2	18	20	2	20	24	2	13	20	2	2	
14		17	2	14	18	2	23	23	1	15	18	2	1	
15		20	2	19	20	2	24	25	2	16	20	2	2	
16		18	2	12	19	2	19	25	2	15	19	2	3	
17		19	2	14	18	2	16	23	2	17	17	1	1	
18		20	2	17	20	2	21	25	2	16	20	2	1	
19		17	2	13	19	2	15	21	2	12	19	2	2	
20		20	2	15	20	2	22	25	2	15	20	2	2	
21		19	2	20	17	1	22	21	1	16	20	2	2	
22		18	1	17	18	2	23	24	2	16	18	2	2	

Vista de datos

Vista de variables

Ir a Configuración de PC para activar Windows.

Anexo 6:

Porcentaje del Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome

Yuriko Rosario Illesca Illesca

feedback studio

Yuriko Rosario Illesca Illesca

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

"Satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Carmen Melba, Cusco, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Autor

Yuriko Rosario Illesca Illesca

Asesor

Dra. Lilliana Ticona Yotque

Línea De Investigación

CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LAS DIFERENTES ETAPAS DE VIDA

Resumen de coincidencias

28 %

Se están viendo fuentes similares

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	as. salud.com	3 %
2	reportorio.ama.edu.pe	2 %
3	Investigato a Carlos Val...	2 %
4	Investigato a Universidad...	2 %
5	reportorio.ama.edu.pe	1 %
6	investigato.ama.edu.pe	1 %
7	Investigato a Universidad...	1 %
8	www.institutoadante.org	1 %
9	Investigato a Universidad...	1 %

Página: 1 de 34 Número de palabras: 10834

Non-Only Report High Resolution Actualizado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 55 de 65
--	--	---

Yo, LUCY TANI BECERRA MEDINA
 docente de la Facultad CIENCIAS MEDICAS y Escuela
 Profesional ENFERMERIA de la Universidad César Vallejo Lima Norte (precisar filial
 o sede)

, revisor (a) de la tesis titulada


" SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON NIÑOS MENORES
DE CINCO AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA
EN EL AREA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO C.S. SANJOSE
MEDIO COMAR 2018 "

del (de la) estudiante
YURIKO ROSARIO HUANCAS HUACAMAN

28.7% constato que la investigación tiene un índice de similitud de
(28.7) % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha 14 MARZO 2018



LUCY TANI BECERRA MEDINA
 Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 07733857

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

Solicita: Viso bueno para
la entrega de tesis digital

Escuela: Enfermería
Yo, Yuriko Rosario Huancá Luamán con
DNI: 74626953 y domicilio en N. Cahuide #1253
Ante usted con el debido respeto expongo lo siguiente:
Que en mi condición de egresado de la escuela profesional de del
Semestre 2018 - I, identificado con código de matrícula 6200249133 de la facultad
De Ciencias Médicas, recurro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:


viso bueno para la entrega de tesis digital con título
Satisfacción de las madres con niños menores de 5 años
sobre la atención de enfermería en el área de crecimiento
y desarrollo del Centro de Salud Comen Medio, Ayacucho

Por lo expuesto agradeceré ordenar a quien corresponde atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 19 de Setiembre de 2018.

Firma del solicitante: [Firma]
Teléfono: 955513045
Correo: yuriko.rosario.B@gmail.com



	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 59 de 66
---	--	---

Yo Yuriko Rosario Huanca Huamán identificado con DNI N° 74626953, egresado de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“Satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Carmen Medio, Comas - 2018”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 74626953

FECHA: 14-Setiembre 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Yuriko Rosario Huanca Huamán

D.N.I. : 74626953

Domicilio : Av. Cahuide 1257, Comas

Teléfono : Fijo: 6397886 Móvil: 955513045.

E-mail : yurikorosario18@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☒ Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Medicas

Escuela : Enfermería

Carrera :

Título : "Satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Carmen Medio, Comas, 2018";

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

Grado :

Mención :

☐ Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres: Yuriko Rosario Huanca Huamán

Título de la tesis: Satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Carmen Medio, Comas, 2018

Año de publicación : 2018.....

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

☐
☐

Firma :

Fecha :

19 - setiembre - 2018